

1688 百味丛书

主编 孙 康
童 炜

凤凰出版传媒集团
江苏科学技术出版社

你不可不知的 100个 淘宝卖家高阶攻略

畅销
特惠版

第二辑



图书在版编目(CIP)数据

你不可不知的 100 个淘宝卖家高阶攻略/孙康等编著.
—南京:江苏科学技术出版社,2010.1
(百味丛书)
ISBN 978-7-5345-7078-0

I. 你… II. 孙… III. 电子商务—商业经营—中国
IV. F724.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 004487 号

你不可不知的 100 个淘宝卖家高阶攻略

编 著 孙 康 童 炜
责任编辑 吴 杨
责任校对 郝慧华
责任监制 曹叶平

出版发行 江苏科学技术出版社(南京市湖南路 1 号 A 楼,邮编:210009)
网 址 <http://www.pspress.cn>
集团地址 凤凰出版传媒集团(南京市湖南路 1 号 A 楼,邮编:210009)
集团网址 凤凰出版传媒网 <http://www.ppm.cn>
经 销 江苏省新华发行集团有限公司
照 排 南京奥能制版有限公司
印 刷 江苏苏中印刷有限公司

开 本 718 mm×1 000 mm 1/16
印 张 12.5
字 数 264 000
版 次 2010 年 1 月第 1 版
印 次 2010 年 1 月第 1 次印刷

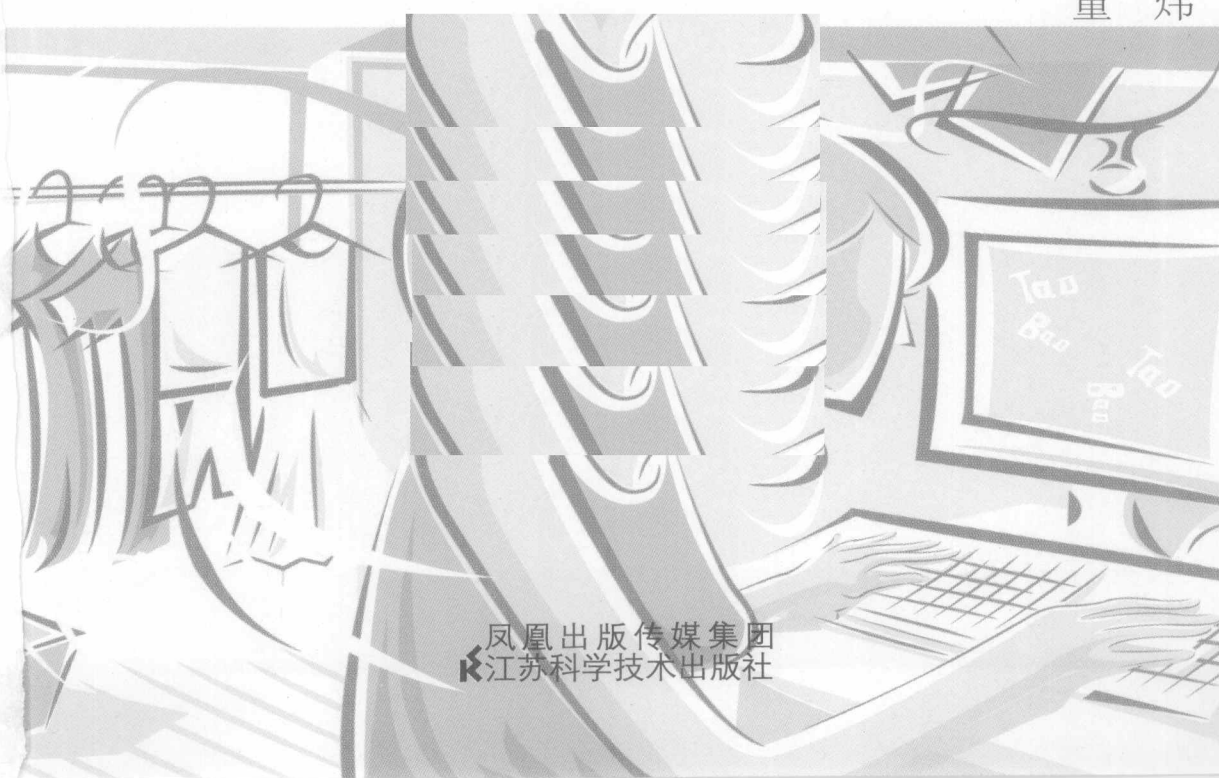
标准书号 ISBN 978-7-5345-7078-0
定 价 19.80 元

图书如有印装质量问题,可随时向我社出版科调换。

百味丛书

你不可不知的 100个 淘宝卖家高阶攻略

主编 孙 童 康 炜



凤凰出版传媒集团
江苏科学技术出版社

享受存在的恩典

(代前言)

黄蓓佳

据科学家们说，宇宙是从一个奇点上产生的。宇宙在产生的第一秒钟有了引力和支配物理学的其他力。一分钟之后它的直径有了1 600亿千米，温度高达100亿摄氏度。三分钟后，98%的目前存在或将会存在的物质形成了。我们有了一个美妙无比的空间，有了我们在其中生活和嬉笑的家园。

多么了不起的恩典！在这个浩繁的宇宙中，获得生命是一种奇迹。双倍的奇迹是，我们不仅存在，我们还能欣赏到这种存在，我们甚至可以用自己的大脑和双手让存在变得更加美好。每天，每时，我们的身边都在发生着激动人心的事，勇敢和令人称奇的事，这是生命自身的寻求和革命——为了我们在宇宙中存活得长久和壮美。

生命有很多秘密。同样，围绕在生命周围的，关于生理，关于心理，关于衣食住行，关于日月星辰和花开花落，也有无数的奥妙和诀窍。对于这些秘密、奥妙和诀窍，有些我们已经知道，有些我们并不知道，还有更多的，我们以为自己知道，而其实一知半解。

需要去把一切都弄得明明白白吗？需要的吧。存在既然是了不起的恩典，我们干吗不享受得更加充分、更加完美？更何况，享受和改变的成本并不昂贵——只要有针对性地阅读，有选择地去做。这套由江苏科学技术出版社精心策划的《百味》丛书，陆续分辑出版与人们生活、成长密切相关的种种知识和有趣话题，每册涉及一个主题，以问答形式和亲切的话语、活泼的版面，讲述与生命伴生而来的种种快乐和烦恼、种种酸甜与苦辣，讲述我们存在其中的世界的丰富与多彩。

您不妨挑有兴趣的几本，饭余茶后或入睡之前读上几页，这本身就是一种享受：有纸香和墨香的陪伴，你的呼吸会变得舒缓，纯粹，你的身心也会因之得以松弛，得以调养。

目录

CONTENTS

第一章 这些都是淘宝创业所必备的

- 01 不能输在起跑线上1
 - 将“旺铺”进行到底 / 006
- 02 不能输在起跑线上2
 - 务必“消保” / 008
- 03 不能输在起跑线上3
 - 精通淘宝助理 / 010
- 04 不能输在起跑线上4
 - 巧用旺旺 / 012
- 05 不能输在起跑线上5
 - 统计“进销存” / 014
- 06 设置运费模版，运费一目了然 / 016
- 07 神啊，给我个万能的包装吧 / 018
- 08 商品包装里的绝学 / 020
- 09 民营物流，我该信谁 / 021
- 10 每行一卡，有备无患 / 023

第二章 这样的店铺装修才是出类拔萃的

- 11 装修之前先给店铺定个调 / 024
- 12 关于店铺主页的装修1
 - 网店也是有招牌的 / 026
- 13 关于店铺主页的装修2
 - 店铺类目需要清晰明了 / 028
- 14 关于店铺主页的装修3
 - 店铺收藏，小按钮绝对是不够的 / 030
- 15 关于店铺主页的装修4
 - 自定义该如何定义 / 032
- 16 关于店铺主页的装修5
 - 搜索店内宝贝和店铺交流区都是必要的 / 034
- 17 自定义页面巧安排1
 - 店有店规 / 036
- 18 自定义页面巧安排2
 - 新品推荐很有效 / 038
- 19 自定义页面巧安排3
 - 其他选择 / 040
- 20 产品页的装修从
 - “店铺基本设置”开始 / 042
- 21 产品页设计的几个原则 / 044
- 22 宝贝图片的拍摄技巧 / 046

- 23 关于图片的一些门道 / 048
- 24 细说产品图片 / 050
- 25 背景音乐，这个可以有 / 052
- 26 不容忽视的“店铺基本设置” / 054
- 27 文字，详细一点再详细一点 / 056
- 28 店铺里的“特区” / 058
- 29 让产品动起来 / 060

第三章 不懂商品管理技巧是不对的

- 30 定价的技巧是一套一套的 / 062
- 31 商品的标题一定要“丰满” / 064
- 32 货到付款，可以尝试一下 / 066
- 33 把握黄金时段，设好上架时间 / 068
- 34 淘宝店也可以会员制 / 070
- 35 问渠哪得清如许，为有源头活水来 / 072
- 36 在批发市场中进货的技巧 / 074

第四章 有些推广宣传是免费的

- 37 活用淘宝社区，
 - 好的贴子也能是成功的广告 / 076
- 38 橱窗推荐，最有效的免费推广工具 / 078
- 39 信用评价，也可做广告 / 080
- 40 善用SNS网站，有效推广淘宝小店 / 082
- 41 开辟线下渠道——淘1站 / 084
- 42 赚银币抢社区广告位 / 086
- 43 浪迹淘江湖 / 088
- 44 留意淘宝最新动态，
 - 积极参与各项活动 / 090
- 45 巧用店铺留言，
 - 店铺交流区也能做推广 / 092
- 46 勤跑淘宝打听，多找客户所需 / 094
- 47 出门靠朋友
 - 去寻求更多的友情链接 / 096
- 48 联系方式里大学问 / 098
- 49 逢年过节，店内促销活动要跟上 / 100
- 50 主动出击，
 - 竞争对手的客户就是你的客户 / 102
- 51 搜索引擎上能找到你的店么？ / 104
- 52 成交记录是最有说服力的广告 / 106
- 53 写点博客吧，最好是和产品相关的 / 108

第五章 效益面前这点小钱是不贵的

- 54 了解各式各样的促销手段1
——淘宝VIP卡 / 110
- 55 了解各式各样的促销手段2
——抵价券 / 112
- 56 了解各式各样的促销手段3
——搭配套餐 / 113
- 57 了解各式各样的促销手段4
——活动礼券 / 114
- 58 了解各式各样的促销手段5
——满就送 / 116
- 59 拍卖, 赚足人气 / 118
- 60 计数器
——知己知彼, 方能百战不殆 / 120
- 61 细说直通车1 / 122
- 62 细说直通车2 / 124
- 63 细说直通车3 / 126
- 64 细说直通车4 / 128
- 65 超级卖霸
——大投入才有大产出 / 130
- 66 登堂入室, 入驻“淘宝商城” / 132
- 67 我是淘宝客 / 134
- 68 限时打折, 过时不候 / 136
- 69 网店也刷卡 / 138

第六章 沟通技巧还是很有所谓的

- 70 怎样鼓励顾客的随机购买 / 140
- 71 影响消费者行为的因素 / 142
- 72 定时联系老客户, 挖掘发展忠实客户 / 144
- 73 坚持价格, 不要轻易让步 / 146
- 74 用站内信或邮件方式定期联系买家 / 148
- 75 用心去评价每一笔交易 / 150
- 76 向买家表示感谢 / 152
- 77 与动态评分的每个要素亲密接触 / 154
- 78 尽可能帮你的客户节省快递费 / 156
- 79 买家的口碑是最好的推广 / 158
- 80 有时候退货和换货只是一念之间 / 160
- 81 客户关怀, 体现卖家的细心服务 / 162
- 82 主动告诉客户自己商品的不足 / 164
- 83 正确处理买家的投诉 / 166
- 84 招兵买马的讲究 / 168



第七章 手脑并用才是优秀的掌柜的

- 85 导出和导入聊天记录,
这是保护彼此最有效的方法 / 170
- 86 编辑交易备忘录,
做个细心的好掌柜 / 172
- 87 使用支付宝推荐物流好处多 / 174
- 88 添加和过滤关键字,
防止垃圾信息骚扰 / 176
- 89 收藏同行的店铺,
理性实践“拿来主义” / 178
- 90 手机旺旺——随时随地谈生意 / 180
- 91 合理使用多个旺旺, 巧妙给店造势 / 182
- 92 怎样服侍好自己的密码和隐私 / 184
- 93 妥善处理退单, 及时总结原因 / 186
- 94 印盒名片, 时时都有用 / 188
- 95 时间是挤出来的, 精力是省出来的 / 190
- 96 给你的商品请个“模特”吧 / 192
- 97 网上银行交易须谨慎 / 194
- 98 学会帮买家隐藏交易信息 / 195
- 99 尝试做别人的网络代销商 / 196
- 100 在销售淡季我可以做些什么? / 198

第一章 这些都是淘宝创业所必备的

01

不能输在起跑线上1

——将“旺铺”进行到底

1. 一句话攻略 将“旺铺”进行到底。

2. 攻略大讲堂

课时一：吸引眼球，才能吸引顾客

淘宝旺铺（个性化店铺）的定义：实现更加开放的店铺装修方式，支持可视化编辑、所见即所得的操作模式，可自由添加模块，配合增强各种新功能，定制出完全属于自己的个性化店铺，为买家带来耳目一新的购物体验。换句话说，就是通过使用“旺铺”，卖家可以更自由地设计装修自己的店面，呈现出夺人眼球的效果，自然可以留住更多的客户。在人人“旺铺”的年代，免费的店铺只能凸显卖家的寒酸哦。

课时二：更多功能，更多方便

除了店铺装修，“旺铺”的操作后台也比免费店铺增加了更多功能，比如更多的橱窗推荐位、销售额统计等。这些功能，有些可以更方便地查找宝贝，有些增加了宝贝的曝光度，有些可以帮助卖家统计数据。看起来也许不起眼，但是打理网店本身是件很繁琐的事情，能够化繁为简，腾出更多时间接待客户、优化店铺，相信卖家还是很乐意使用的。

3. 案例小果盘

Kelly喜欢吃零食，梦想有一家自己的零食店，可以满足更多和她有一样喜好的人。开店前Kelly也做了一些调查，感觉自己的货称得上是质优价廉，于是信心满满，开了淘宝小店。可是事不遂人愿，开张一段时间，生意惨淡。所谓穷则思变，Kelly开始考虑对策，同行的店铺是她首先想到的学习对象。

几乎所有卖得好的对手都是“旺铺”，还有几家是商城卖家。花哨的页面，更大、更清晰的产品展示图片，动态图片、背景音乐、各种各样的噱头，Kelly自己看着都有点动心，再回头看了看自己的小店，想来想去，好像只有“寒酸”这个词能够形容小店给人的感觉。那个“酒香不怕巷子深”的时代已经成为过去，某些必要的包装是让客户认识产品的前提。Kelly觉得必须做改变了。

4. 攻略点点通

- 点点A：“旺铺”的功能相比免费店铺强大太多，几乎每个功能都有价值。
- 点点B：好好利用“旺铺”提供的自由设计空间，这是卖家展现店铺特色很好的工具。



淘金小贴士

工欲善其事，必先利其器。

——孔子

02

不能输在起跑线上2

——务必“消保”

1. 一句话攻略

用“消保”解决客户的后顾之忧。

2. 攻略大讲堂

课时一：更多功能，更多方便

“消保”即“消费者保障服务”，是针对买家购物安全的套餐服务，目前推出的服务有“如实描述”服务，“假一赔三”服务，“7天无理由退换货”服务，“虚拟物品闪电发货”服务，“数码与家电30天维修”服务，其中“如实描述”是基础服务。卖家可以根据自身的情况，选择更多服务，自然也就意味着更多对买家的承诺。建议从力所能及的做起，比如先选择基础服务“如实描述”，再根据自己的经营状况选择“7天无理由退换货”服务等。

课时二：消费有保障，顾客自然买

同样的产品，买家当然更愿意在购物有保障的店铺购买，甚至哪怕贵一点。记住，网购很重要的一个因素就是建立买家对店铺的信任，这样一个由淘宝官方推出的服务，在建立客户信任感方面无疑会给卖家的店铺加分不少的。

课时三：便于搜索，顾客更容易找到你

加入“消费者保障服务”的卖家，店铺和宝贝页面都会有醒目标志，淘宝还建立了“消费者保障服务”专区，站内搜索的功能可以让更多买家搜索到“消保”卖家的宝贝。



3. 案例小果盘

Kelly的淘宝小店会遇到这样的情况：有客户会问一下产品的情况，然后就杳无音讯了。

Kelly不敢放过这个细节，于是着手了解原因。价格、产品图片、产品介绍、产品质量……一路找下来，似乎没有什么明显的弱点。于是Kelly决定以一个客户的身份去竞争对手的店里看看。

换上马甲，Kelly和店里的客服聊开了，该问的都问了，还是没有结果，Kelly把心一横，贴出了自己店里的产品，说：“这家店的这个东西跟你们一样的，他们说能包邮，你们咋都不让价的？”“不好意思，我们不议价，我们觉得我们的利润是激烈的市场竞争里活下来的底线。价格最低的产品未必是最好的，尤其是在网络这样一个虚拟的空间里。我们是“消保”店铺，如果您在本店购物后出现什么问题，是可以得到赔付保障的，希望您考虑一下，也许您买得不是最便宜的，但是您买得是最放心的。”客服的一通回答激起了Kelly的沉思……

4. 攻略点点通

点点A：如果店铺运营成熟，建议尽量多选“消保”服务。

点点B：在店铺装修和文字介绍里突出一下自己的“消保”认证身份，对成单有促进作用。

淘金小贴士

夫大寒至，霜雪降，然后知松柏之茂也。

——《淮南子》

03

不能输在起跑线上3

——精通淘宝助理

1. 一句话攻略

玩转淘宝前，请先精通淘宝助理。

2. 攻略大讲堂

课时一：有效压缩时间成本

开淘宝店是一件繁琐的事情，类似宝贝管理、订单管理这类事情需要花费卖家很多时间，而初期很多卖家都存在人手不足的情况，如何更高效地利用时间，是一个亟需解决的问题。

淘宝助理是淘宝官方插件，功能几乎涵盖了网店经营过程中的所有方面，其中很多功能可以帮助卖家在操作过程中节省大量时间。“批量编辑”是淘宝助理最大的亮点：比如批量发货、宝贝批量定时上架等。熟练使用淘宝助理，节省了时间也就意味着降低了每笔订单相应的时间成本。

课时二：轻松设计宝贝描述页面

宝贝描述的页面设计是整个店铺装修的一部分，这个部分放到淘宝助理里完成会更方便一些：html源代码写完后，可以在旁边的预览页里直接看到效果。只要选定一个模版，根据上架“宝贝”的属性不同，略做修改，商品描述便轻松搞定。

3. 案例小果盘

Sammy初入淘宝不久，起早贪黑地忙活，小店生意还算不错。随着生意日渐红火，Sammy发现完成好客服工作后，很少有时间来完善自己的小店，产品更新的速度也在放缓，偶尔还有不能在承诺时间内完成发货的情况发生。这样下去肯定不行，会影响到店铺的声誉，朋友建议她雇人帮帮忙，Sammy很犹豫，以小店目前的经营状况来说，雇人的话利润就更微薄了。

某日，她无意中看见了一个叫“淘宝助理”的插件，很多淘宝卖家在用，抱着试一试的心态，Sammy下载安装了这个插件。在熟悉了软件功能后，Sammy渐渐发现自己的效率有了明显提升。批量打印发货单、批量发货，类似这样的批量处理功能，让原先只能一个一个处理的订单能够批量处理，而新宝贝创建和上架也比原先的网页发布轻松快捷得多。

淘宝助理强大的功能让Sammy暂时放下了招人的念头。

淘宝助理



4. 攻略点点通

——点点A：熟练使用是用淘宝助理降低时间成本的前提条件。

——点点B：可以用淘宝助理备份商品数据！

淘金小贴士

人生的价值，并不是用时间，而是用深度量去衡的。

——列夫·托尔斯泰

04

不能输在起跑线上4

——巧用旺旺

1. 一句话攻略

全方位立体运用旺旺功能。

2. 攻略大讲堂

课时一：旺旺E客服，客服更容易

“旺旺E客服”是阿里软件提供给淘宝掌柜的在线客户服务系统，旨在让淘宝掌柜更高效地管理网店，及时把握商机信息，从容应对繁忙的生意。通俗说来就是当店铺发展到一个客服不足以满足客服咨询要求时，可以在一个旺旺主账号下开通几个子账户，共同完成客服工作。更重要的是，这套客服系统有着相对科学的分流规则。比如，一个最近联系过的买家过来咨询，系统会优先将这个买家分配给之前和他联系的那个旺旺账户，这样就大大提高了管理效率。

课时二：“旺遍天下”

不少淘宝的店商也有着自己独立的B2C店面，通过阿里旺旺“旺遍天下”功能，复制生成的代码，拷贝到你想要置入的任何html中，即可在独立B2C网店用旺旺和客户沟通了。

3. 案例小果盘

Linda负责公司的淘宝店和独立B2C网店运营已几年，回想当初帮助公司建立这部分业务的过程，Linda承认：一个合理高效的客服系统在网店发展过程中是至关重要的。当一个客服不能满足店铺发展需要时，如何由单个客服过渡到多客服系统是Linda当时面对的大难题。

在请教了很多从事电子商务的朋友后，Linda选择了旺旺E客服，事实证明效果非常好。而当见到效果之后，Linda也在公司的独立B2C网店引入了旺旺E客服。

现在Linda已经不需要整天挂在旺旺上了，不过她的手机还是绑定着旺旺，随时准备处理一些重要订单。



4. 攻略点点通

——点点A：在旺旺的签名里写上一切你想让客户知道的信息。

——点点B：不定时用旺旺给有成交记录或者交易倾向的顾客发些祝福。

淘金小贴士

弱者坐待时机，强者制造时机。

——居里夫人

05

不能输在起跑线上5

——统计“进销存”

1. 一句话攻略

尽可能做到实时更新进销存数据。

2. 攻略大讲堂

课时一：百战百胜从知己开始。

淘宝店虽然只是一个小小网店，但是经营这样一个店铺一点也不比实际开店轻松。出货管理、进货管理、库存管理、财务管理一样都不能马虎，而这些都以进销存的数据体现出来。也许有人说，一个小店至于这么麻烦么？但必须指出的是，这些数据除了能解决一些实际操作中的问题，比如查询某款商品是否还有货，更重要的是，这些数据会直观地告诉卖家店铺的经营情况。通过分析这些数据，可以知道自己在经营过程中哪些决定是正确的，哪些是错误的，而这才是进销存数据统计的真正目的所在。

正规公司在处理这类问题时往往都使用着功能强大的管理软件，当然这类软件的价格也不是一个淘宝店所能承担的。所以建议大家先从Excel表格入手比较合适，只要表格设置相对合理，可以做到轻松方便的数据录入，获得详实的产品库存信息即可。

课时二：量体裁衣，建立适合自己的进销存制度。

进销存制度的建立和完善肯定不是一朝一夕的事情，可以先从统计采购、销售和库存开始，逐渐完善。完善的过程最好有着比较明确的目标。

比如，库存数据建立以后，下一步就可以完善库存报警功能，对低库存货品实行库存报警，以确保及时进货补仓。因为并不是所有数据都很重要，而且在店铺发展到一定阶段前，建立再完美的进销存制度也只能是摆设，所以根据店铺经营的需求来不断完善进销存制度才是最明智的决定。



3. 案例小果盘

Linda的淘宝店已经经营半年有余，一路走来发展还算顺利，不过随着小店渐渐发展壮大，Linda总觉得好像有点问题，却又说不清问题在哪里。某天，一个也在琢磨开网店的朋友过来咨询一些问题，当这个朋友问她店铺一个月能有多少盈利时，Linda随口回答三五千吧。三千还是五千呢？朋友的问题让Linda有些茫然，她突然意识到她其实并不了解她的店。紧接着Linda意识到这是一个严重的问题，不知道店的具体现状，又如何知晓店的未来发展方向呢？

接下来的一个月时间，Linda将店铺的客服工作交给了男朋友，自己在网上找了一个口碑不错的进销存软件，把这一个月的数据做了录入，出乎她的预计，店铺给她带来的纯利润只有不到两千五百元，而她投入的库存价值近五万元，Linda意识到这样的投入产出比太低了，是时候调整一下粗放的经营策略了。

4. 攻略点点通

点点A：功能最强大的软件未必是最适合自己的，建议根据自身需求来选择软件或建立表格。

点点B：初期数据量不大，可以不必天天录入，当店铺发展到一定阶段，实时数据更新是必要的。

淘金小贴士

一滴墨水，可以唤起千百万人的思想。

——拜伦